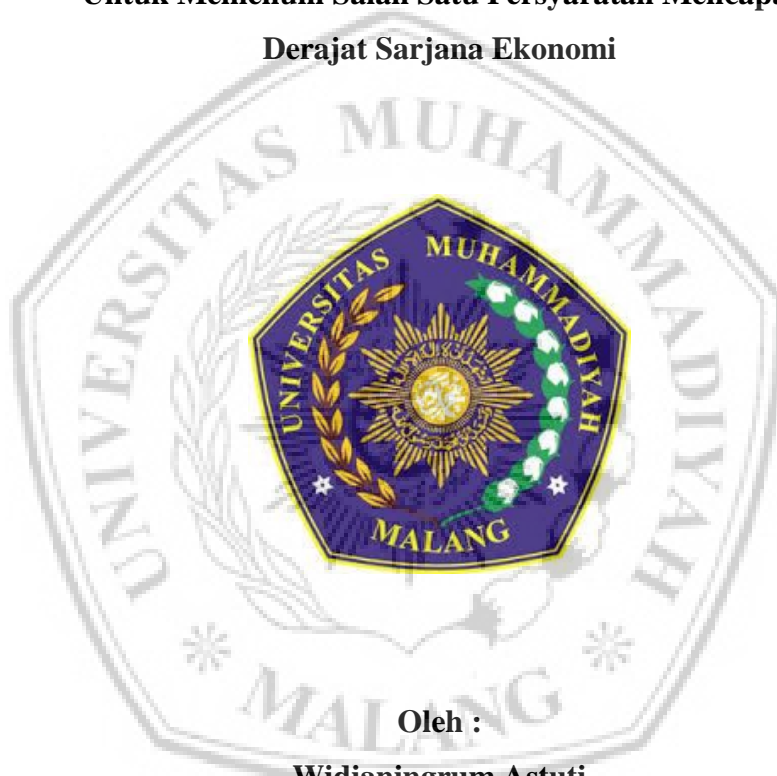


**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Pelanggan Sepatu Bersih Malang)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi**



**Oleh :
Widianingrum Astuti
201210160311326**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2018**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Pada Pelanggan Sepatu Bersih Malang)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi**

**Oleh :
Widianingrum Astuti
201210160311326**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Sepatu Bersih Malang)**

Oleh :

Widianingrum Astuti

201210160311326

Diterima dan disetujui
pada tanggal 11 April 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.


Drs. Dicky Wisnu UR, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,


Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Marsudi, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Sepatu Bersih Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Widianingrum Astuti

NIM : 201210160311326

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 11 April 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dra. Ratih Juliati, M.Si.

Penguji II : Drs. Noor Aziz, M.M.

Penguji III : Drs. Dicky Wisnu UR., M.M.

Penguji IV : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Manajemen – Akuntansi – Ilmu Ekonomi Pembangunan – D-III Keuangan dan Perbankan
(Terakreditasi)

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Telp. 0341-464318, Psw. 211-215, Fax 0341-460435
Website: <http://feb.umm.ac.id> Email: feb@umm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Tugas Akhir/Skripsi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari / Tanggal : **Rabu, 11 April 2018**

Tempat : **FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi atas nama mahasiswa :

Nama : **WIDIANINGRUM ASTUTI**

No. Induk : **201210160311326**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

| No. | Nama Dosen Penguji | Nilai | Tanda Tangan |
|-----|--------------------------------------|-------|--------------|
| 1. | Dra. Ratih Juliati, M.Si. | 80 | |
| 2. | Drs. Noor Azis, M.M. | 72 | |
| 3. | Drs. Dicky Wisnu Usdek Riyanto, M.M. | 76 | |
| 4. | Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M. | 77 | |

Nilai rata-rata : **73 / B**

Dinyatakan : **Lulus / Tidak Lulus *)**

Kategori : **Layak / Tidak Layak *)**

Untuk dipublikasikan dan dimuat Web UMM

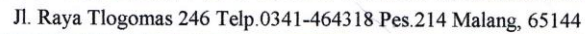
Mengetahui
a.n. Dekan FEB-UMM,
Wakil Dekan I,

Dr. Widayat, M.M.

Malang, **11 April 2018**
Ketua Tim Penguji,

Dra. Ratih Juliati, M.Si.


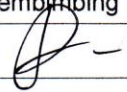


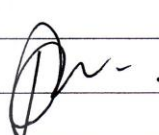
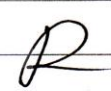


Ket: *) Coret yang tidak perlu

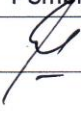


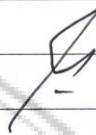


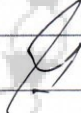


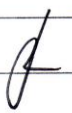



| No. | Perubahan-Perubahan yang Harus Dilakukan | Halaman | Keterangan |
|-----|--|---------|------------|
| 1 | Latar belakang - Fenomena masalah belen. tanyak. | | |
| 2 | Kerangka teori. | | |
| 3 | pop, sample. | | |
| 4 | Penjelasan Karakteristik responden. | | 4 26/4-18 |
| | <u>BAB IV</u> | | |
| | Tabel 4.1 ~ 46 maknanya? | | |
| | Tabel 47 ~ 49 ~ | | 30/4/18 |
| | | 3/5 | Ball |
| | | | 7/5/18 |

KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Widianingrum A
 NIM/IPK/KONSENTRASI : 201210160311326 / Pemasaran
 Tgl. SK Bimbingan : 01 Oktober 2016
 Alamat/Tip/HP : Pekum Hlanggala Regency Blok B-2
RT/RW : 001/012 Desa Saptatenggo Arifatan
Kec. Pakis Kota Malang
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan dan
loyalitas Pelanggan

| Tanggal | Revisi/Perbaikan | Paraf | |
|-----------------|---|--|---|
| | | Pembimbing I | Pembimbing II |
| 2 Mei 2017 | Judul |  |  |
| 2/5-17 | Latar belakang sudah OK |  | |
| 5/5-17 | Indikator & dari tiap variabel dan dimensi |  | |
| 6/5-17 | Indikator, Teknik Sampel, Persamaan & Mediasi | |  |
| | Teknik kualitas, kepuasan dan loyalitas | | |
| 24/5/17 | Revisi - masalah - populasi? | |  |
| 25/5 | | | |
| 8/8-17 | Bab 2 OK |  | |
| 14/8-17 | Bab 3 pakai MRA (Mediation Regression Analysis) |  | |

| Tanggal | Revisi/Perbaikan | Paraf | |
|----------|--|---|---|
| | | Pembimbing I | Pembimbing II |
| 28/8-17 | Bab 3 |  | |
| 28/8 | kurang | |  |
| 30/8 | Revisi beberapa jml. dikawatirkan masalah. | |  |
| 3/8-17 | Siapkan seminar proposal dan kuesioner |  | |
| 11/8 | di Smri dan | |  |
| 14/8 | - Revisi quis akhir Indikator. Indikator - Revisi Revisi Skala. dasar pembuatan baterai butir. | |  |
| 8/11-17 | Kuesioner diperbaiki. |  | |
| 16/11 | Kuesioner quis | |  |
| 17/11 | Kuesioner ditetapkan dg teori yg digunakan |  | |
| 17/11 | Ace quis. base. di soal ke kuesioner 115. | |  |
| 24/11-17 | Kuesioner diuji-coba uth uji validitas & Reliabilitas (± 40 respon) |  | |

| Tanggal | Revisi/Perbaikan | Paraf | |
|----------|--|--------------------|--------------------|
| | | Pembimbing I | Pembimbing II |
| 29/12/17 | haril upi coba mengindieskan Orkid Eliabul, laputan pengumpulan data dan kajiakan Bab 4 | <i>[Signature]</i> | |
| 26/2/18 | Revisi. penulisan pembahasan (akhir (+/-)) sebagai pengulasan 1800000 | | <i>[Signature]</i> |
| 9/3-18 | Bab 4 diperbaiki | <i>[Signature]</i> | |

14/3-18 Bab 4 OK

6/4-18 Bab 5 diperbaiki

7/4-18 Bab 5 OK

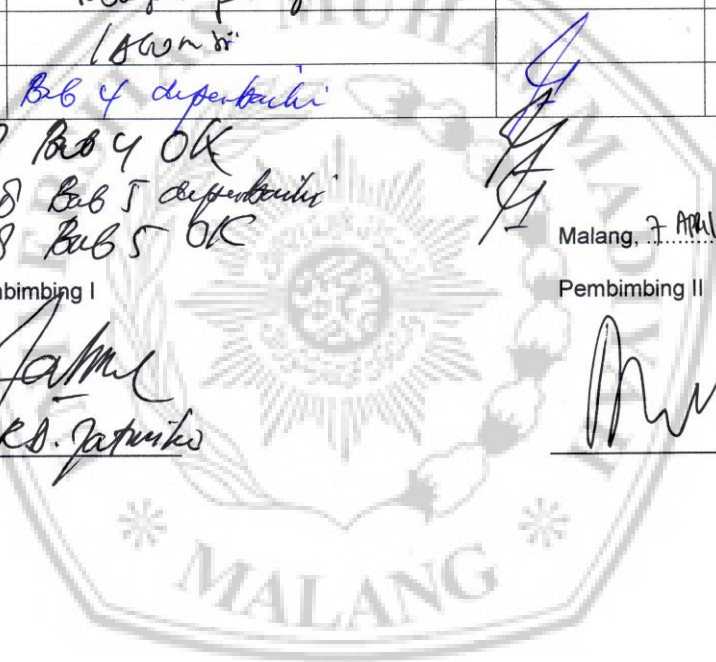
Pembimbing I

[Signature]
R.D. Jatriks

Malang, 7 April 2018

Pembimbing II

[Signature]



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawahini, saya:

Nama : **Widianingrum Astuti**
NIM : 201210160311326
Program Studi : Manajemen
Surel : widialugen@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarisme) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang di jadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 7 April 2018

Yang Membuat Pernyataan,



Widianingrum Astuti

KATA PENGANTAR

AssalamualaikumWr. Wb.

Segala puji syukur kepada Allah SWT beserta nabi Muhammad SAW yang telah melimpahkan segala rahmat, petunjuk dan nikmat yang tidak pernah habis dia berikan sekalipun kepada hamba-Nya belum bisa beramal dengan sempurna. Selain pertolongan dari Allah SWT, skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Sepatu Bersih Malang)”, ini juga tidak akan selesai tanpa bantuan, kritik, saran dan semangat dari berbagai pihak. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi serta melengkapi syarat memperoleh gelar sarjana di bidang Ekonomi, prograam studi Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang. Oleh karena itu dengan setulus hati saya ucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Drs. Fauzan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Marsudi, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Idah Zuhroh, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. RD. Djatmiko, M.M., selaku pembimbing yang banyak memberikan saran dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Dicky Wisnu UR, M.M., selaku pembimbing yang banyak memberikan saran dan petunjuk dalam penyusunana skripsi ini.
6. Staf Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang atas ilmu yang diajarkan.
7. Seluruh dosen program studi manajemen yang telah memberikan serta mengajarkan ilmu selama masa perkuliahan.
8. Kepada orang tua saya H. Luwih Genep dan Hj. Agus Putri Astuti yang telah membesarkan saya dengan penuh cinta dan kasih sayang. Terima kasih untuk ayah dan mama yang tidak pernah lelah memberikan segalanya. Serta kepada seluruh keluarga saya yang selalu mendoakan untuk kebaikan saya.

9. Terima kasih pula untuk kakak kandung saya Pradana Luwih Akbar yang selalu menyemangati saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada seluruh teman-teman kelas manajemen G angkatan 2012 beserta seluruh teman-teman program studi manajemen angkatan 2012 terima kasih karena telah memberikan semangat dan doa.
11. Dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu saya ucapkan terima kasih.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kepada semua pihak yang ikut membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, selalu dilimpahkan rahmat dan kasih sayang oleh Allah SWT. Dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Masih banyak kekurangan dalam karya tulis ini, oleh karena itu saya mengucapkan mohon maaf yang sebesar besarnya jika ada yang kurang berkenan di hati pembaca. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi banyak pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Malang, 7 April 2018

Penulis

Widianingrum Astuti

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Batasan Masalah | 8 |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 8 |
| 1. Tujuan Penelitian | 8 |
| 2. Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB II KAJIAN TEORI | 10 |
| A. Loyalitas Pelanggan | 10 |
| 1. Pengertian Loyalitas Pelanggan | 10 |
| 2. Adapun jenis-jenis loyalitas konsumen yaitu | 12 |
| 3. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan . | 14 |
| 4. Ciri-ciri loyalitas pelanggan | 15 |
| 5. Indikator Loyalitas Pelanggan | 16 |
| B. Kepuasan Pelanggan | 18 |
| 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan | 18 |
| 2. Indikator kepuasan pelanggan | 19 |
| 3. Pengukur Kepuasan Pelanggan | 22 |
| 4. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..... | 24 |
| C. Kualitas Layanan | 25 |
| 1. Pengertian kualitas layanan | 25 |
| 2. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan | 26 |
| 3. Dimensi-dimensi Pelayanan | 27 |

| | |
|---|-----------|
| D. Kerangka Pikir dan Hipotesis | 29 |
| 1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan | 33 |
| 2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan | 34 |
| 3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan | 35 |
| 4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dalam memediasi antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan | 36 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 40 |
| A. Lokasi Penelitian..... | 40 |
| B. Jenis Penelitian | 40 |
| 1. Definisi Operasional Variabel | 41 |
| C. Populasi dan Sampel | 43 |
| 1. Populasi..... | 43 |
| 2. Sampel | 44 |
| D. Sumber Data | 45 |
| E. Pengukuran Data..... | 45 |
| F. Uji Instrumen Penelitian | 46 |
| 1. Uji Validitas | 46 |
| 2. Uji Reliabilitas | 47 |
| G. Teknik Analisis Data | 48 |
| 1. Statistik Deskriptif dan Rentang skala..... | 49 |
| 2. Uji Asumsi Klasik..... | 50 |
| 3. Uji Mediasi | 53 |
| H. Uji Hipotesis | 54 |
| 1. Uji T (parsial) | 54 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 55 |
| A. Hasil Penelitian | 55 |
| 1. Karakteristik Responden | 55 |
| a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 56 |
| b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden | 56 |

| | |
|--|----|
| c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden | 57 |
| d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan | 58 |
| e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden | 58 |
| f. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mencuci Sepatu | 59 |
| 2. Deskripsi Variabel Penelitian | 60 |
| a. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan | 60 |
| b. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)..... | 61 |
| c. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan | 63 |
| 3. Hasil Uji Instrumen | 68 |
| a. Hasil Uji Validitas | 68 |
| b. Hasil Uji Reliabilitas | 70 |
| 4. Hasil Pengujian Hipotesis | 72 |
| a. Uji Normalitas | 72 |
| b. Uji Linieritas | 73 |
| c. Uji Normalitas dengan menggunakan grafik P-P Plot Regresi | 74 |
| d. Uji Multikolinearitas | 75 |
| e. Uji Linieritas | 76 |
| 5. Mediation Regression Analysis | 79 |
| a. <i>Sobel Test</i> | 79 |
| b. Regresi Tahap II..... | 81 |

| | |
|---|-----------|
| c. <i>Sobel Test</i> | 84 |
| d. Pengaruh Langsung, Pengaruh Tak Langsung dan Pengaruh Total | 87 |
| B. Pembahasan | 87 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 93 |
| A. Kesimpulan | 93 |
| B. Saran | 94 |
| DAFTAR PUSTAKA | 96 |
| LAMPIRAN | |



DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 3.1 | Variabel Penelitian | 41 |
| Tabel 3.2 | Penilaian Variabel Berdasarkan Hasil dari Rentang Skala | 50 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Menurut Usia | 56 |
| Tabel 4.2 | Responden berdasarkan Jenis Kelamin..... | 57 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden..... | 57 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan | 58 |
| Tabel 4.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden | 58 |
| Tabel 4.6 | Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mencuci Sepatu | 59 |
| Tabel 4.7 | Deskripsi Jawaban Responden Menurut Variabel Loyalitas Pelanggan | 60 |
| Tabel 4.8 | Deskripsi Jawaban Responden Menurut Variabel Kepuasan Pelanggan | 62 |
| Tabel 4.9 | Deskripsi Jawaban Responden Menurut Variabel Kualitas Layanan..... | 63 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Validitas | 71 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Reliabilitas | 73 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Normalitas..... | 73 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Normalitas..... | 74 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Normalitas..... | 76 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Multikolinearitas..... | 77 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji Linieritas | 78 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji Linieritas | 78 |
| Tabel 4.18 | Hasil Uji Linieritas | 79 |
| Tabel 4.19 | Hasil Uji Koefisien Determinasi Regresi 1 | 80 |
| Tabel 4.20 | Hasil Uji F | 80 |
| Tabel 4.21 | Hasil Uji T..... | 82 |
| Tabel 4.22 | Hasil Uji Koefisien Determinasi Regresi 2 | 82 |
| Tabel 4.23 | Hasil Uji F | 83 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir..... | 31 |
| Gambar 4.1 Gambar P-P Plot dalam Uji Normalitas | 75 |
| Gambar 4.2 Diagram Jalur Model Penelitian..... | 85 |



DAFTAR PUSTAKA

- Alida Palilati (2004:67) Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan. Dosen Fakultas Ekonomi universitas Haluoleo Kendari, Sulawesi Selatan.
- Ariastuti dan Antara (2005) Ariastuti, Ni Gusti Agung Ayu & Made Antara. 2005. *Faktor-Faktor yang Menentukan loyalitas Pelanggan terhadap Merek Teh Botol Sosro Di Kota Denpasar*. <http://ejournal-unud.ac.id>.
- Aryani, D dan Rosinta, F. 2010. Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol.17.No.2.
- Bungin, Burhan. 2008. Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya : Universitas Airlangga.
- Caruana, A. 2002. Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36.
- Dick dan Basu (dalam Ali Hasan, 2008:84) Swastha, Basu. 2009. Asas-asas Marketing. Edisi ketiga. Cetakan ketujuh. Penerbit: Liberty. Yogyakarta
- Elly cornelia.(2008). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan laundry. Jurnal manajemen.
- Engel, J.F. et.al., 1994, Consumer Behavior, Jilid 1, Alih Bahasa Budiyo, Penerbit : Binarupa Aksara, Jakarta. Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Ferdinand, A. 2006. *Structural Equation Modelling* dalam Penelitian Manajemen. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fullerton dan Taylor (2002) Fullerton, G., & Taylor, S. 2002. Mediating, Interactive, and Non-Linear Effects in Service Quality and Satisfaction with Services Research. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 19.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 edisi kelima. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2005:22). Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Griffin, Jill. (2003:223). Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan. Jakarta, Airlangga
- Hair, et. al. 2006. Multivariate Data Analysis (6th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice
- Jessica Lauw et, al. (2013) jurnal manajemen pemasaran vol 1 no 1. Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di the light cup cafe surabaya town square and the square surabaya.

- Kasmir. 2004. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Kertajaya, Hermawan.(2006). *Marketing in Venus*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Kuncoro, M. (2003:103). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Keller, (2012). *Marketing Management Edisi 14, Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2000:60). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, Philip, (2000). *Manajemen pemasaran analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*, Jakarta: Erlangga.
- Lau, G. T and Lee, S. H. (1999). "Consumers Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty". *Journal of Market Focused Management*.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2001:143). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lovelock, H. Christopher. & Lauren A. Wright,.(2007:93). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, (2001:148), *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Milzam. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Menciptakan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Salwa House Kafedri Tembalang)*
- Mujiharjo, Bagyo, 2006, *Analisis Faktor –faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Rumah sakit BRI Demak)*, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Volume V, No 2.
- Nasution (2001 : 44) Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Oliver, F., Ben Shaw-Ching Liu and D.Sudharshan, 2000, *The Relationshi p Between Culture and Service Quality Pperceptions*, *Journal of service research* vol. 2 No. 4, May, pp 355-371.
- Oliver, R.L, 1981, *Measurement and Evaluationof Satisfaction Processes in Retail Setting*, *Journal of Retailing*, 57 (Fall) p. 25-48.-----, 1993, *Cognitif, Affective, and Atribute Based of The Satisfaction Response*, *Journal of Consumer Research*, 20 (December)

- Parasuraman, V.Z., Berry and Leonard, 1985, *A Conceptual Model Of Service Quality and Implication for Future Research*, Journal of Marketing, 49 (Fall) p. 41-50.
- Parasuraman, V.Z., Berry and Leonard, 1991, *A Role Stress Model of Performance and Satisfaction of Industrial Sales Persons*, Journal of Marketing, 48 (Fall) p. 9-21.
- Tjiptono, Fandy. (2001). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama, Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2004:101). Manajemen Jasa (Edisi kedua). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2011). Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono, 2012, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyanto dan sugiarti (2000) Suryanto L, Sugiyanto FX dan Sugiarti, 2002, Analisis Faktor – Faktor Pembentuk Persepsi Kualitas Layanan untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, Jurnal Bisnis Strategi, Vol. 9/Juli. Th. VII.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Sukmawati Kartika. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif.
- Sunanto, Andi dan Maria, 2015, Pengaruh kredibilitas perusahaan asuransi dan differensiasi layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Ace jaya proteksi. Journal of management (Vol. 1 No 1 2015)
- Soeling, Pantius D. 2007, Pertumbuhan Bisnis dan Tanggung jawab sosial perusahaan. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi, Vol. 15, No 1 (Januari)
- Umar, H. 2001. Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Umum.
- Zethaml, Berry and Parasuraman. 1990. Five Impereatives for Improving Service Quality. Sloan Management Review.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. Journal of Marketing, 60.